

服務做到一百一十分才是真的服務至上！

做企業網路規劃顧問 他連工程師都負責面試！

在激烈競爭的市場裡，要做到表現優異，品質一流的產品和物超所值的價格，只是必備要件，能站在客戶立場，用一百一十分高標服務做到比客戶期待的更多，才是致勝的真正關鍵。



一百一十分的專業服務，不只超越企業期望，還能替企業創造額外價值

陳協理是

國內一家大型企業集團新成立的資訊服務公司的IT負責人，過去集團

採行利潤中心制，二十幾家子公司各有各的資訊部門，一般公司靠一個大型資訊中心買一套設備就能完成的IT服務，他們過去卻是各子公司各自購買，不但花上比別人多十幾倍的成本才

為分散，管理資料，維護系統也比對手困難。因此今年集團決定，由陳協理負責成立統籌成立一個服務全集團的資訊公司，要求他務必讓IT投資透過這次的整合發揮最大綜效。

集團的子公司分布東南亞、中國和台灣，陳協理沒規劃過這種大型資訊系統，他上網查詢資料，到處請教專家，終於敲定要替全集團興建中央機房。見到台灣大電訊王慶元經理的那天，原本只是想問清楚，台灣大電訊有沒有提供網管系統服務。他希望該網管系統能提供流量分析資訊，幫助自己了解數據的流量，沒想到台灣大電訊提供的主動網管系統，不但有流量分析資訊，網路遇到障礙時還能自動透過簡訊與Email即時發出障礙告警，同時向台灣大電訊報修，讓自己能第一時間掌握問題，啟動備援機制，將衝擊降到最低。並且能線上查詢障礙排除的紀錄，讓自己在向老闆回報處理狀況時，更有憑有據。這樣的網管機制，著實讓陳協理印象深刻。

從一條專線 看見客戶潛在的真正需求

「你們需要的頻寬和線路，真的有這麼多？」看著陳協理提出的需求規格，足足比一般公司需要的多了好幾倍，王慶元敏感的嗅出客戶的需求，「你們想建一個企業總部機房？」他一句話猜中陳協理的心事，「企業網路機房規劃，台灣大電訊可是專家」。

王慶元向他剖析，國內知名網站、企業，把他們最重要的主機放在電信業者的機房。台灣大電訊的機房是按國際標準興建，提供高可靠度、防火、防震、二十四小時不間斷的主機代管服務，且已通過ISO 27001:2005 資訊安全管理体系標準驗證，沒人比他們更有經驗。

陳協理有點半信半疑，但王慶元的本事讓他不得不信服，他沒有事先準備，就把國際標準中，管理機房的業界標準規範說明得一清二楚，陳協理比對自己才蒐集整理的資料，真的「一字不差！」我們計劃花一億，用二年時間，蓋這座機房，也請你們研究看看，這機房該怎麼蓋？」陳協理說。

不只蓋機房 連人員招募訓練都一手包辦

沒多久，王慶元拿著厚厚一疊報告來找陳協理，「我不只提計畫，還能負責執行」王慶元說。經過陳協理提案，集團統一由陳協理監督，把這個案子外包給台灣大電訊，不但讓硬體購置，架構通訊平台、機房建設幾個項目都同步進行；還更進一步導入台灣大電訊的語音數據合流技術，在同一套VoIP線路上提供網路

電話、視訊會議及集團各公司間的資訊傳輸服務。只需花一套VoIP線路的費用，就能讓集團公司內部通話都變成免費，更能節省大筆的差旅費用。而且按照規劃，只要一年機房就能完工，經費還比原來省一千多萬！

王慶元甚至連誰來營運這個機房，都考慮到了。他透過良好的人脈，幫陳協理組織一個合格的機房團隊，連面試，都是王慶元負責。機房蓋好，他的任務還沒完成，機房運作的第一年，他還安排專業課程幫工程師做教育訓練，甚至協助擬定人力計劃、機房安全檢查、備援機制及客服的標準作業流程。

量身訂作 一個建議省下五千萬

一年後，集團對成果十分滿意，陳協理再次找上王慶元，「再幫我們蓋個備援機房，要多少預算？」他原本預料，答案是數千萬，沒想到經過王慶元詳細評估主機、網路設備、機櫃和網路需求之後，提出的建議居然八百萬就行了，而且大部分費用還是用在購置伺服器及磁碟空間。

看著陳協理吃驚的臉，王慶元解釋，現在集團已經有了一個總部機房，其實只要將備援主機代管在台灣大電訊IDC機房，搭配企業光纖線路就能和總部機房做異地備援和資料備份，一有問題，備援主機就能自動啟動，隨時讓系統恢復正常。這個提議就幫集團省下五千萬元的資本支出費用。

他建議，在現今企業盡其所能降低費用支出的節省眼上，與其花大錢投資機房設備，不如花較少的成本更新交換機和網路設備，

導入IP交換機，再進一步搭配行動門號、BlackBerry黑莓機與語音節省方案，以VoIP網路為基礎，建立一套固網、行動、數據、語音的整合節省系統。除了讓公司電話和網路成本節省三成以上的費用，減輕企業營運的壓力外，透過BlackBerry黑莓機，集團的公司主管也能隨時隨地回覆重要Email，掌握自己的行事曆，把時間做最好的分配；就算主管到海外出差，也能即時連回VoIP網路做線上簽核，讓決策效率大幅提升。

現在，台灣大電訊扮演的不只是電信服務供應者的角色，而是幫集團找到正確解決方案的專業顧問。對其他電信業務人員來說，把客戶交辦的項目做到客戶點頭，就已經是八十分，王慶元想的卻是，主動站在客戶的立場思考，替客戶找到更符合總體效益的方法，甚至連配套措施都規劃在內。因為用一百一十分的高標準來服務，才能讓同樣的電信服務，替客戶創造出完全不同的價值。

• 廣告部企劃製作 •

TWM Solution
台灣大電訊

品牌資訊：台灣大電訊是整合
台灣固網、台灣電訊、
台灣大哥大的全新品牌
服務範疇：提供企業量身訂作的
語音、數據、行動、
網際網路、資通整合服務

更多資訊請上0809-000-809
www.twmsolution.com